



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

SÍVIA CRISTINA DORNELAS

Relações entre estresse ocupacional e satisfação no trabalho

Brasília – DF

2013

SÍVIA CRISTINA DORNELAS

**Relações entre estresse ocupacional e satisfação no
trabalho**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Dra. Tatiane
Paschoal

Brasília – DF
2013

Dornelas, Sívia Cristina.

Relações entre estresse ocupacional e satisfação no trabalho /
Sívia Cristina Dornelas. – Brasília, 2012.

41 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília,
Departamento de Administração, 2012.

Orientadora: Dr^a. Tatiane Paschoal, Departamento de
Administração.

1. Estresse no trabalho. 2. Satisfação no trabalho. 3. Bem-estar
no trabalho I. Título.

SÍVIA CRISTINA DORNELAS

**Relações entre estresse ocupacional e satisfação no
trabalho**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da
aluna

Sívia Cristina Dornelas

Prof^a. Dr.^a Tatiane Paschoal
Professora-Orientadora

Prof^o. Dr. Francisco Antônio Coelho
Júnior
Professor-Examinador

Prof^o. MSc. Rodrigo Rezende
Ferreira
Professor-Examinador

Brasília, 28 de fevereiro de 2013.

A Deus, por seu amor infinito, por me mostrar o melhor caminho a seguir, sempre me protegendo.

À minha mãe, Terezinha, que sempre reza por mim.

Ao meu namorado, Gustavo, que me compreende em todos os momentos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por me abençoar a cada dia me proporcionando saúde.

À minha mãe, Terezinha, que sempre me incentiva para a conquista dos meus objetivos e realização dos meus sonhos.

Ao meu namorado, Gustavo, pelo carinho e incentivo aos estudos.

À minha orientadora, Tatiane Paschoal, pela atenção durante a realização deste trabalho.

Aos participantes da pesquisa, por terem colaborado para conclusão deste estudo.

“Transportai um punhado de terra todos os dias e
fareis uma montanha.”

(Confúcio)

RESUMO

A preocupação com a satisfação dos trabalhadores e com um ambiente laboral adequado para a realização das tarefas tem feito parte do discurso de gestores das organizações atuais. Este estudo teve como objetivo investigar, empiricamente, a existência de relações entre o estresse ocupacional e a satisfação no trabalho. O estresse ocupacional foi conceituado como um processo por meio do qual o indivíduo percebe demandas de trabalho como estressores e, excedendo sua habilidade de enfrentamento, acarretam, no sujeito, reações negativas. A satisfação no ambiente de trabalho foi entendida como o grau de contentamento do indivíduo com relação a algumas dimensões específicas de seu trabalho, tais como: chefia, colegas, salários, promoções e natureza de trabalho. Para a coleta dos dados, foi aplicado um questionário composto pela Escala de Estresse no Trabalho e a Escala de Satisfação no Trabalho, ambas validadas no Brasil. Os questionários foram aplicados em uma Organização pública do Distrito Federal. Do total de 70 questionários distribuídos, 55 foram devolvidos devidamente preenchidos. Os dados foram analisados por meio de análises estatísticas descritivas e correlação de Pearson. Os resultados indicaram a percepção de estresse moderado no trabalho. Em relação à satisfação, os respondentes se mostraram mais satisfeitos em relação aos colegas de trabalho e mais insatisfeitos quanto ao salário e promoções na Organização. Em relação às correlações, foram observadas associações significativas entre quase todos os fatores de satisfação e o estresse ocupacional, sugerindo que esses dois fenômenos variam de maneira semelhante na Organização. Novas pesquisas poderão considerar amostra representativa da Organização estudada e incluir trabalhadores com maior tempo de trabalho, comparando com aqueles que apresentam menor tempo. Um diagnóstico com uma amostra representativa poderia oferecer informações úteis aos gestores para desenvolvimento de políticas e práticas de gestão de recursos humanos.

Palavras-chave: Estresse no trabalho. Satisfação no trabalho. Bem-estar no trabalho.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 –Gênero dos participantes.....	25
Gráfico 2 – Estado civil da amostra.....	26
Gráfico 3 – Dados profissionais da amostra.....	27

LISTA DE QUADRO

Quadro 1 – Fontes de <i>Stress</i> Ocupacional.	18
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Gênero dos participantes	25
Tabela 2 – Estado civil da amostra	26
Tabela 3 – Dados profissionais da amostra	26
Tabela 4 – Análise descritiva das variáveis.....	30
Tabela 5 – Correlação Bivariada de Pearson.....	32

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	Contextualização.....	12
1.2	Formulação do problema	13
1.3	Objetivo Geral	14
1.4	Objetivos Específicos	14
1.5	Justificativa	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	Estresse ocupacional	16
2.2	Satisfação no ambiente de trabalho.....	20
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	23
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	23
3.2	Caracterização do setor objeto de estudo.....	23
3.3	Participantes do estudo.....	24
3.4	Instrumento(s) de pesquisa.....	27
3.4.1	Escala de Estresse no Trabalho	28
3.4.2	Escala de Satisfação no Trabalho	28
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	29
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	30
4.1	Análise descritiva dos dados.....	30
4.2	Análise da correlação.....	31
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	34
	REFERÊNCIAS.....	35
	APÊNDICES.....	38

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

Atualmente, vive-se em uma sociedade na qual, cada vez mais, discute-se sobre o estresse. Neste estudo será abordado o estresse no ambiente de trabalho. Inúmeros fatores contribuem para este fenômeno, tais como: aspectos físicos, fatores próprios da tarefa em conjunto com os fatores institucionais, dentre outros (FIGUEROA *et. al*, 2001). Dessa forma, o estresse, além de poder afetar a saúde do trabalhador também pode interferir em seu desempenho profissional, o que pode prejudicar a própria organização.

O trabalho vem passando por uma sequência de transformações, e isso reflete na saúde dos indivíduos que integram as organizações (VISENTINI *et. al*, 2010). O trabalho é considerado extremamente importante na vida das pessoas, pois pode auxiliar na adaptação às diversas situações do dia a dia, além de se tratar de uma parcela significativa e de valor na vida do indivíduo (DESSEN; PAZ, 2010). O ambiente organizacional também passa por constantes mudanças e a valorização dos trabalhadores se torna essencial para sua atuação profissional.

A valorização dos trabalhadores é um motivo de preocupação de gestores das organizações atuais, levando em consideração as grandes demandas no trabalho e a crescente concorrência no mundo dos negócios. Assim, as empresas deveriam criar condições adequadas para o bom desempenho profissional e, conseqüentemente, para a satisfação e bem-estar do trabalhador (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010).

Pelo fato de dedicarem grande parte de seu tempo ao trabalho e este consistir em uma importante dimensão na vida das pessoas, a valorização e os resultados colhidos por meio da dedicação e esforço do trabalhador no ambiente laboral é tão importante quanto à remuneração recebida pela realização de tarefas (CHRISTOPHORO; WAIDMAN, 2002).

Muitas são as variáveis organizacionais que podem favorecer ou atrapalhar a execução do trabalho e o bem-estar do trabalhador. Por exemplo, podem ser apontadas a falta de recursos para o desenvolvimento das tarefas e a qualidade das relações entre colegas (CAMELO; ANGERAMI, 2008). Esses fatores, quando avaliados negativamente pelos trabalhadores, podem ser considerados como estressores organizacionais.

Também é considerada fonte de estresse ocupacional, segundo Souza e Morais (2007), a complexidade da vida moderna, com exigências no ambiente de trabalho, como a competição, a pressão por maior e melhor desempenho e as inovações tecnológicas.

Esta pesquisa se insere no campo de Gestão de Pessoas e do Comportamento Organizacional. Em relação à organização do texto, primeiramente, será abordada a formulação do problema de pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos do estudo e também a justificativa para a construção deste trabalho. Posteriormente, o referencial teórico que guiou os conceitos de estresse ocupacional e a satisfação no ambiente de trabalho. Em seguida, será apresentado o método de pesquisa: tipo e descrição geral do estudo, caracterização do setor de estudo, seus participantes, os instrumentos e procedimentos para coleta e análise de dados. Os resultados do trabalho e discussões em relação à pergunta de pesquisa estarão descritas nesta ordem. Ao final, são apresentadas as conclusões e recomendações para novos trabalhos.

1.2 Formulação do problema

O fato de os trabalhadores lidarem com distintas personalidades de pessoas na maior parte de seu tempo, a pressão por atividades prontas em tempo considerado insuficiente, a sobrecarga de trabalho, fatores relacionados à família, mau entendimento com a chefia, dificuldade de relacionamento entre colegas de trabalho, dentre outros fatores, podem afetar não só a saúde dos trabalhadores, mas, também, acarretar problemas associados à queda do desempenho e insatisfação no trabalho.

Segundo Christophoro e Waidman (2002), as pressões ou tensões e acúmulo de atividades provocadas por inesperadas situações acarretam em excitação e angústia. O trabalho é um importante gerador de demandas que podem se associar ao estresse ocupacional. Compreender o estresse ocupacional e a satisfação do trabalhador, ambas experiências relacionadas a avaliações do contexto de trabalho e, frequentemente, associadas a resultados no trabalho, podem auxiliar os gestores na elaboração de políticas e práticas favoráveis ao desenvolvimento e bem-estar do trabalhador. Neste contexto, o presente estudo apresenta as seguintes perguntas: Existe estresse ocupacional na percepção dos trabalhadores do Departamento de Gestão de Pessoas de um Órgão público do Distrito Federal? Estes estão satisfeitos com seu trabalho? Qual a relação do estresse ocupacional com a satisfação dos servidores do Departamento de Gestão de Pessoas de um Órgão público do Distrito Federal?

1.3 Objetivo Geral

Investigar se existem relações empíricas entre o estresse ocupacional e a satisfação no trabalho no âmbito do Departamento de um Órgão público do Distrito Federal.

1.4 Objetivos Específicos

- Descrever o nível de estresse ocupacional no Departamento investigado;
- Descrever a satisfação no trabalho no Departamento investigado;
- Verificar se existem correlações estatisticamente significativas entre estresse no trabalho e a satisfação no trabalho dos participantes.

1.5 Justificativa

Este estudo justifica-se pela oportunidade de apresentar à Organização um diagnóstico das percepções dos servidores sobre seu estresse no trabalho e sua satisfação. Os resultados serão apresentados ao Departamento investigado e poderão ajudar na discussão sobre práticas que promovam a diminuição das experiências negativas no trabalho e favoreçam experiências positivas como a satisfação do trabalhador.

Além disso, serão investigadas possíveis correlações entre esses dois fenômenos. A insatisfação em relação ao trabalho é observada, por exemplo, por meio de reclamações, dificuldade em lidar com os processos e rotinas e relacionamento com colegas e chefia, afetando assim a saúde física e mental dos indivíduos. A pressão de tempo, sobrecarga de trabalho, falta de autonomia e possíveis desentendimentos com superiores podem ser considerados estressores para muitos trabalhadores, mas não para todos (PASCHOAL; TAMAYO, 2005).

Economicamente, o impacto negativo do estresse ocupacional vem sendo estimado com base em suposições e achados de que os trabalhadores estressados apresentam queda em seu desempenho e aumentam os custos das organizações com problemas relacionados à saúde, aumento da rotatividade e de absenteísmo (JEX, 1998, apud PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Em termos sociais, o estudo busca compreender melhor o fenômeno do estresse ocupacional, considerando os fatores que contribuem para a satisfação na percepção dos indivíduos em seu ambiente de trabalho. A qualidade do serviço que é prestado aos cidadãos, juntamente com o local de trabalho adequado, estão associados à saúde dos trabalhadores. Assim, o bom relacionamento entre os indivíduos proporciona melhores condições de trabalho (MONACO; GUIMARÃES, 2000).

O impacto do estresse na saúde e bem-estar dos trabalhadores é evidente no crescimento dos estudos a respeito de estresse ocupacional (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). Sendo assim, os gestores precisam conhecer as percepções dos trabalhadores sobre o estresse e a satisfação no trabalho para proporcionarem um ambiente de trabalho favorável ao seu desempenho e bem-estar.

A pesquisa se justifica, em termos acadêmicos, pelo fato de gerar dados que possam ser comparados à pesquisas anteriores.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Estresse ocupacional

O tema estresse no trabalho vem crescendo na literatura científica. Vários estudos apontam um aumento crescente do estresse no ambiente de trabalho (SADIR; LIPP, 2009). O estresse pode ser considerado como um resultado da interação de características do empregado com o ambiente de trabalho, onde as exigências podem exceder as habilidades do empregado para enfrentá-las (TAMAYO, 2001).

Segundo o estudo de Ferraz (2007), o estresse ocupacional é uma das mais nocivas interferências do trabalho na vida dos trabalhadores. Em contrapartida, Pinotti (2005, 2006), afirma que o estresse é uma reação normal do organismo e necessária para sobrevivência humana. Alega ser indispensável para enfrentar uma emoção muito forte ou mesmo uma situação de grande desafio, ou seja, é um mecanismo de defesa do organismo para as agressões do meio interno ou externo.

Pesquisas abordando estresse ocupacional têm focado programas preventivos realizados nas empresas, passando por reações psicológicas e fisiológicas (TAMAYO, 2001). No estudo de Balassiano, Tavares e Pimenta (2011), o fator psicológico apresentou como indicadores: a sonolência, acordar cedo demais, dificuldade em manter a atenção, dificuldade para dormir e fastio. Já o fator fisiológico apontou como indicadores: dor de barriga, tonteira, enjoo, dor nas costas, falta de ar, queimação no estômago, coceira no corpo e arrepios.

Vários estudos sobre estresse ocupacional consideram que existe relação causal entre o ambiente de trabalho (estressores no trabalho), a saúde e bem-estar do empregado (TAMAYO, 2001). Nesse sentido, o estresse ocupacional pode ser compreendido como uma discrepância entre uma situação percebida pelo empregado e uma situação desejada, desde que a presença da discrepância seja considerada importante pelo trabalhador (PASCHOAL; TAMAYO, 2005).

De acordo com estudos realizados por Tamayo (2007), o estresse ocupacional pode ser entendido como estratégias que as pessoas utilizam para enfrentamento das

exigências do meio externo ou até mesmo como forma de responder a metas fixadas por si. Em se tratando de estratégias e relações entre os indivíduos, Jesus (2004) defende a ideia de que as atividades profissionais em que há relações interpessoais intensas podem ser mais passíveis de causar sintomas de estresse ocupacional. A partir do momento em que as condições do ambiente de trabalho forem percebidas como estressantes por parte dos empregados, poderá haver efeitos sobre o bem-estar psicológico e físico (FIGUEROA *et. al*, 2001).

Cada indivíduo tem uma maneira de perceber e interpretar o mundo em função de sua história de vida e, conseqüentemente, suas experiências. Isso tem uma relação direta com a forma com que ele reagirá a uma determinada situação. Para alguns indivíduos, um agente estressor pode ser extremamente forte, enquanto, para outros, pode não representar ameaça alguma ou mesmo perigo (COLETA; COLETA, 2008). Segundo Pinotti (2005, 2006), para entender o estresse no ambiente de trabalho, primeiramente é necessário compreender as diferentes opiniões envolvidas no processo que dá origem ao estresse ocupacional.

Para compreender bem o fenômeno do estresse no trabalho, portanto, é necessário considerar tanto as demandas potencialmente estressoras existentes no trabalho quanto as reações negativas que podem causar no sujeito (PASCHOAL; TAMAYO, 2005). Quanto às demandas estressoras, os estudos têm sustentado a importância de algumas variáveis relacionadas ao trabalho que, consistentemente, estão associadas às respostas negativas do indivíduo.

Apontadas por Paschoal e Tamayo (2005), variáveis como a pressão de tempo, sobrecarga de trabalho, falta de autonomia e conflitos com superiores podem ser considerados como estressores comuns nos ambientes organizacionais. Para Figueiras e Hippert (1999), os estressores ocupacionais podem ser tanto do meio externo (estímulos de ordem física ou social, como o trabalho). Quanto do meio interno (pensamentos, emoções, sentimentos e fantasias, como angústia, medo, alegria e tristeza). De acordo com estudo de Paschoal e Tamayo (2004), os estressores ocupacionais podem ser de natureza física (barulho, ventilação e iluminação do ambiente de trabalho) ou psicossocial (baseados nos papéis, nos fatores intrínsecos ao trabalho, na autonomia/controle no trabalho, nos aspectos de relacionamento interpessoal no trabalho e nos fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira). Segundo Tamayo e Tróccoli (2002), a sobrecarga de

trabalho é definida como uma percepção dos indivíduos em relação às demandas de trabalho excessivas estipuladas para o grupo de trabalhadores.

Estressores ocupacionais têm sido estudados em várias profissões, como psicólogos, gerentes, empresários, administradores, engenheiros (SADIR; LIPP, 2009), policiais civis (COLETA; COLETA, 2008), técnicos de distribuição em rede elétrica (FONTES; NERI; YASSUDA, 2010) e tem sido apontado, como na pesquisa realizada com 102 participantes por Figueroa *et, al* (2001), que aspectos relacionados à área pessoal têm contribuído para o estresse ocupacional.

As variáveis tanto do meio externo, interno, de natureza física ou psicossocial, são definidas como potenciais agentes estressores pelos trabalhadores, que lidam com diversas situações ao mesmo tempo e podem reagir negativamente ao estresse. Na pesquisa realizada por Camelo e Angerami (2008), a qualidade das relações interpessoais é importante fator no momento de determinação do estressor ocupacional. De acordo com Ferraz (2007), as pessoas podem desempenhar suas tarefas satisfatoriamente, ou relativamente bem e podem apresentar algum impacto do estresse ocupacional.

A seguir, consta o Quadro 1 com as fontes de *stress* ocupacional listadas em pesquisa realizada por Sadir e Lipp (2009), com amostra constituída por 144 adultos dentre várias profissões.

Fontes de Stress no Trabalho	
<ul style="list-style-type: none"> • Excesso de atividades • Conflitos de interesses e valores • Dificuldades interpessoais • Ruídos no ambiente de trabalho • Dificuldade em lidar com cobranças • Falta de planejamento • Problemas administrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de cooperação • Pessoas desorganizadas ou sem preparo • Falta de reconhecimento do funcionário • Dificuldade em lidar com o chefe • Problemas com recursos para trabalho

Quadro 1 – Fontes de *Stress* Ocupacional
Fonte: Sadir e Lipp (2009).

Entre as fontes de *stress* de maior intensidade e mais citadas pelos colaboradores da pesquisa dos autores Sadir e Lipp (2009), destacam as seguintes: excesso de atividades, falta de planejamento e conflitos de interesses e valores. O número médio de estressores citado pelos respondentes foi de 7,68. Analisando as doze fontes levantadas na pesquisa realizada por Sadir e Lipp (2009), com objetivo de identificar as fontes estressantes e suas intensidades para desenvolvimento de medidas de intervenção, tornando o ambiente de trabalho mais satisfatório, são perceptíveis alguns aspectos entre as relações interpessoais, como: dificuldades interpessoais, dificuldade em lidar com o chefe, pessoas desorganizadas e sem preparo, conflitos de interesses e valores e falta de cooperação (SADIR; LIPP, 2009). Para as autoras, a conclusão para os agentes estressores mais citados está relacionada à crescente necessidade de adaptação às mudanças e ao ritmo da rotina que as pessoas estão sujeitas nas organizações, atualmente.

O estresse ocupacional pode elevar o índice de absenteísmo e de licenças médicas nas organizações (FIGUEIRAS; HIPPERT, 1999). Neste contexto, Paschoal e Tamayo (2005), citam como exemplo, que pessoas com tendência à depressão teriam condições de reagir mais intensamente ou em mais vezes aos estressores ocupacionais, o que resultaria em problemas, como absenteísmo, baixo desempenho e disfunções emocionais nos trabalhadores. Pode provocar uma degradação da saúde mental e, conseqüentemente, em doenças cardíacas, distúrbios do sistema imunológico, manifestações psicológicas diversas, entre outras (PEREIRA; BRAGA; MARQUES, 2008).

A tensão emocional, que pode ser causada por lidar excessivamente com pessoas, apresenta três dimensões. A primeira diz respeito à exaustão emocional, onde a carência de energia, entusiasmo e sentimento de esgotamento de recursos são as características marcantes. A próxima dimensão trata da despersonalização, causada pela insensibilidade emocional, onde o trabalhador passa a tratar os clientes e colegas de trabalho como objetos. A terceira e última dimensão diz respeito à baixa realização pessoal no trabalho, provocada pela avaliação negativa que o trabalhador faz de si mesmo (CARLOTTO; CÂMARA, 2004).

Conforme apontado por Fontes, Neri e Yassuda (2010), no ambiente de trabalho, a avaliação cognitiva da situação estressante inclui o reconhecimento da ameaça, as estratégias de enfrentamento selecionadas e a percepção de si mesmo como

alguém capaz ou eficaz para lidar com os agentes estressores. Características do trabalho podem ceder lugar a desajustes, a sofrimento, a esgotamento e, até mesmo, a doenças psiquiátricas, enfocando-se, entre elas: sobrecarga quantitativa e qualitativa, conflitos de papéis no contexto do trabalho e entre papéis familiares e laborais, falta de controle sobre a situação de trabalho, falta de apoio social, presença de estressores físicos, dentre outros (FONTES; NERI; YASSUDA, 2010).

A sobrecarga quantitativa diz respeito ao número excessivo de atividades a serem realizadas, ou seja, a quantidade de tarefas está além da capacidade do trabalhador (PASCHOAL; TAMAYO, 2004). A sobrecarga qualitativa refere-se à falta de variação de estímulo e de oportunidade para o exercício da criatividade, solução de problemas e de interação social (FONTES; NERI; YASSUDA, 2010).

De modo geral, o estresse ocupacional pode ser entendido como um processo por meio do qual o indivíduo percebe demandas de trabalho como estressoras e, excedendo sua habilidade de enfrentamento, provocam no sujeito reações negativas, segundo Paschoal e Tamayo (2004). Tal conceito de estresse ocupacional pode ser aplicado em vários cenários de trabalho e foi utilizado nesta pesquisa.

De acordo com vários estudos, o estresse ocupacional está relacionado a um estímulo externo produzido de acordo com situações vivenciadas no trabalho, respostas psicológicas a esse estímulo e diversas consequências, nas quais o bem-estar do trabalhador está envolvido (CANOVA; PORTO, 2010). Estímulos externos podem contribuir para a construção de um ambiente de trabalho que seja adequado, tanto para a obtenção de metas organizacionais quanto para a satisfação do trabalhador no ambiente laboral (TAMAYO, 2007).

2.2 Satisfação no ambiente de trabalho

A satisfação é um fenômeno considerado complexo e difícil de ser definido, pois se refere a um estado subjetivo e pode variar de pessoa para pessoa. A satisfação no trabalho pode ser entendida como um conjunto de sentimentos, que podem ser favoráveis ou desfavoráveis, na forma de perceber o trabalho pelos trabalhadores

(CARLOTTO; CÂMARA, 2008). Os autores apontam que a satisfação no ambiente de trabalho está composta por fatores diversos e são mais comuns os seguintes: a satisfação intrínseca, a satisfação com a organização e a direção da mesma, a satisfação com a supervisão ou estilo de direção, a satisfação com as condições de trabalho (físicas e psíquicas), a satisfação com as recompensas e orientações e a satisfação com o reconhecimento por meio de *feedback* verbal (CARLOTTO; CÂMARA, 2008).

De acordo com Coelho Jr. e Faiad (2012), a satisfação no trabalho consiste em uma variável muito abordada em programas de recursos humanos nas empresas e é norteadora de práticas organizacionais voltadas para o indivíduo. Segundo Fontes e Machado (2008), o fato de um trabalhador estar satisfeito ou não em seu trabalho pode ser explicado por diversos fatores, refletindo que a relação trabalhador-chefia não está perfeita. Assim, trabalhadores procurando uma nova ocupação por insatisfação no atual local de trabalho é indicativo de rotatividade no mercado de trabalho.

Como apresentada por Visentini (2010), a satisfação pode ser afetada quando há um ambiente de trabalho não saudável. De acordo com Tamayo (2007), o trabalho é um fator importante para a construção da felicidade dos indivíduos, sendo considerado como fonte de satisfação profissional. Diante disso, o autor afirma que o trabalho é um componente essencial na construção da identidade profissional, contribuindo para a eficácia pessoal e profissional. Em relação à eficácia pessoal e profissional, Tamayo e Tróccoli (2002), afirmam que os trabalhadores ingressam nas organizações com expectativas definidas sobre o que esperam em relação à sua satisfação profissional e sobre em que a organização poderá contribuir e facilitar na realização das tarefas. Tais expectativas podem divergir com a realidade do dia a dia das organizações. Segundo Tamayo (2007), características trazidas do meio externo podem estimular os trabalhadores no desenvolvimento de seu potencial, auxiliando no desempenho de atividades mais complexas.

Em discussões no estudo de Carlotto e Câmara (2008), há uma afirmação de que os elementos que integram a satisfação com o trabalho funcionam em conjunto, o que mantêm um equilíbrio para permitir que o trabalhador identifique um significado e, finalmente, possa encontrar a satisfação em sua atividade.

A definição de satisfação no trabalho utilizada neste estudo foi a adotada na pesquisa de Siqueira (1985), que foi revalidada por Coelho Jr. e Faiad (2012), e diz que a satisfação no trabalho corresponde ao grau de contentamento do indivíduo com relação a algumas dimensões específicas de seu trabalho, como: chefia, colegas, salários, promoções e natureza de trabalho. A dimensão “chefia” está relacionada ao grau de contentamento dos trabalhadores em relação à sua chefia. A dimensão “colegas” corresponde ao grau de contentamento do indivíduo com seus pares e colegas de trabalho em termos da percepção do espírito colaborativo, amizade e confiança. O fator “salários” está relacionado à satisfação dos trabalhadores com o salário recebido. A dimensão “promoções” diz respeito às oportunidades de crescimento dentro da organização. Por fim, a dimensão “natureza de trabalho”, que, segundo Coelho Jr. (2009), envolvem tanto capacidades cognitivas quanto características individuais relacionadas ao desempenho da tarefa, diz respeito ao grau de contentamento do indivíduo com a natureza de seu trabalho. Os itens que operacionalizam cada uma das cinco dimensões da satisfação no trabalho estão descritos no questionário de pesquisa e encontra-se no Apêndice deste trabalho.

A satisfação no ambiente de trabalho remete a sensações de contentamento enunciado pelo indivíduo em relação a algo ligado ao seu trabalho. A satisfação está relacionada a diversos antecedentes e, quando inadequados, são capazes de tornar o ambiente laboral em um local de trabalho desagradável ou até mesmo prejudicial para a saúde dos trabalhadores. As demandas do próprio ambiente de trabalho e aspectos da relação entre trabalho e família, como estudado por Paschoal e Tamayo (2005), podem afetar negativamente os trabalhadores, causando o estresse ocupacional.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

O estudo do método é um conjunto de etapas a vencer, incluindo desde a escolha do tema até a divulgação e análise dos resultados. Esta é uma pesquisa descritiva que, segundo Gil (1999), tem como objetivo descrever características de uma população ou estabelecer relações entre as variáveis. De acordo com Andrade (2002), na pesquisa descritiva não há interferência do pesquisador na observação, análise, classificação e interpretação dos fatos. Além disso, é um estudo correlacional, que se preocupa em determinar as relações existentes entre as variáveis. Trata-se de estudo de campo, com abordagem quantitativa e recorte transversal.

De acordo com o tratamento dos dados, Silva e Menezes (2005) afirmam que na pesquisa quantitativa é possível transformar em números as opiniões e informações sobre determinado assunto, permitindo, assim, analisá-las e classificá-las, utilizando técnicas e cálculos estatísticos, como: média, moda, mediana, percentagem, desvio-padrão, análise de regressão, coeficiente de correlação e outros.

A coleta de dados para realização da pesquisa ocorreu mediante aplicação de questionários constituídos de questões fechadas e escalas de respostas numéricas, proporcionando uma análise característica do método quantitativo.

3.2 Caracterização do setor objeto de estudo

A pesquisa foi realizada no Departamento de Gestão de Pessoas de um Órgão público federal, que atua para garantir o respeito à Lei e aos interesses da sociedade do Distrito Federal. O Departamento de Gestão de Pessoas é composto pelas seguintes divisões:

- Divisão de Pagamento de Pessoal, responsável pela execução financeira e bancária, controle, lançamento e pagamento de membros, servidores e estagiários;
- Divisão de Cadastro de Pessoal, onde são cadastrados os novos membros e servidores do órgão;
- Divisão de Legislação de Pessoal, onde são encontradas legislações sobre carreira, treinamento e desenvolvimento, cursos, adicionais, gratificações, licenças, auxílios, férias, requisições, movimentações de servidores, jornada de trabalho, alteração de lotação, crachás e aposentadorias;
- Acompanhamento e Desenvolvimento de Pessoas, responsável pela avaliação de desempenho, estágio probatório e ambientação de novos servidores;
- Capacitação, responsável pela realização de cursos internos, externos e pós-graduação para servidores e membros;
- Estágio, responsável pela seleção, remanejamento, quantitativo, direitos e deveres e desligamento de estagiários;
- Divisão de Relacionamento Interno, onde são encontrados os serviços de cultura e orientação profissional; e
- Cultura e Eventos.

A escolha da referida unidade deveu-se à acessibilidade e facilidade da pesquisadora em contatar os seus trabalhadores.

3.3 Participantes do estudo

Visando alcançar os objetivos da pesquisa, servidores e estagiários que atualmente prestam serviços em todas as divisões do Departamento de Gestão de Pessoas responderam os questionários.

Participaram do estudo 55 trabalhadores, incluindo servidores e estagiários do Departamento de Gestão de Pessoas. Foram distribuídos 70 questionários a todos os servidores e estagiários que estavam no Órgão no período da coleta dos dados. A amostra correspondeu a, aproximadamente, 78,6% do total de indivíduos que

receberam o questionário para preenchimento. A seguir serão apresentados tabelas e gráficos com dados sócio-demográficos da amostra.

Tabela 1 – Gênero dos participantes

Sexo	Feminino	Masculino	Total
Quantidade	42	13	55
Porcentagem	76,40%	23,60%	100,00%

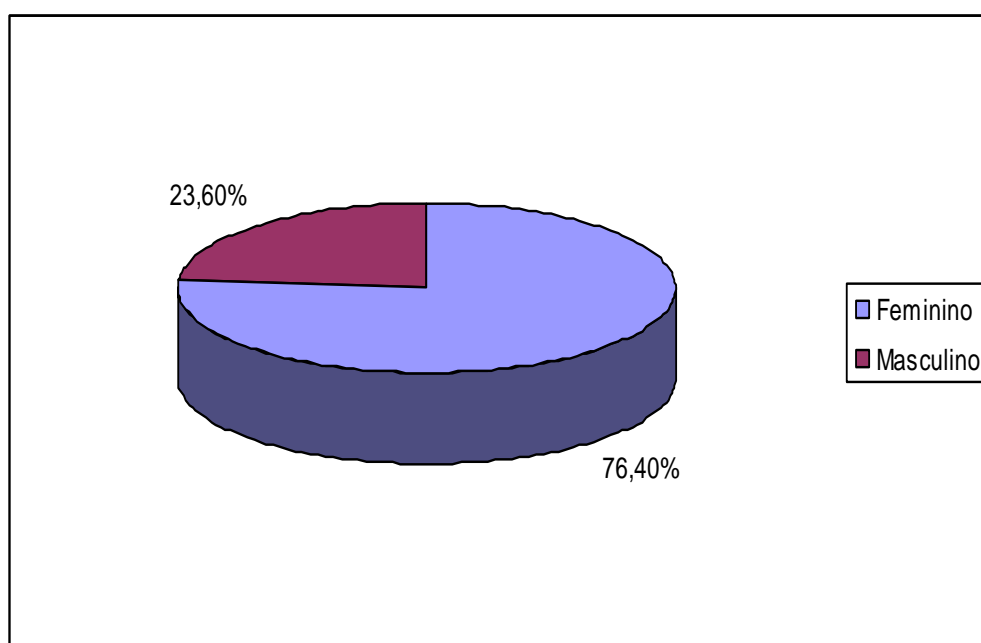


Gráfico 1 – Gênero dos participantes

Conforme demonstrado na Tabela 1 e no Gráfico 1, na amostra há 42 indivíduos do sexo feminino, o que representa 76,40% do total, e 13 indivíduos do sexo masculino, representando 23,60% do total.

Em relação à idade da amostra, a média calculada foi de 34,78 anos e um desvio-padrão de 12,84 anos.

Os valores referentes ao tempo em que os participantes da pesquisa estão no órgão foram: média de 5,24 anos e desvio-padrão de 6,27 anos, o que indica uma grande diferença de tempo na organização.

Tabela 2 – Estado civil da amostra

Estado civil	Solteiro	Casado/ União estável	Divorciado/ Separado	Total
Quantidade	31	15	9	55
Porcentagem	56,30%	27,30%	16,40%	100,00%

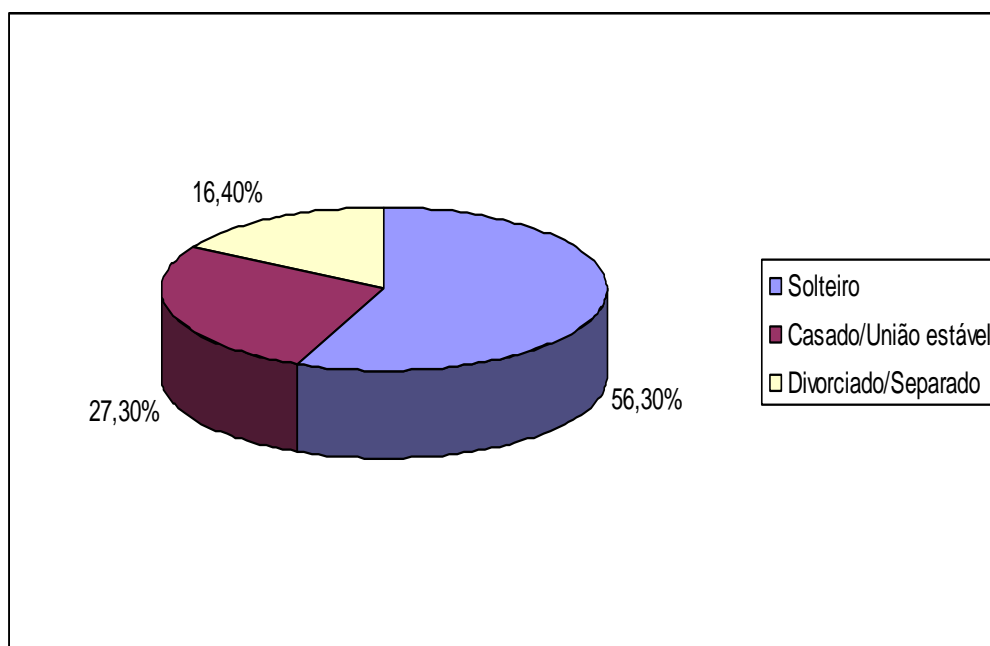


Gráfico 2 – Estado civil da amostra

Quanto ao estado civil da amostra, a Tabela 2 e o Gráfico 2 mostram que a maioria dos respondentes é de solteiros, representando 56,30% do total da amostra, os casados/união estável somaram 27,30% do total da amostra e, por fim, os divorciados/separados somaram 16,40% do total de 55 respostas.

Tabela 3 – Dados profissionais da amostra

Dados profissionais	Técnico	Analista	Estagiário	Total
Quantidade	35	7	13	55
Porcentagem	63,60%	12,80%	23,60%	100,00%

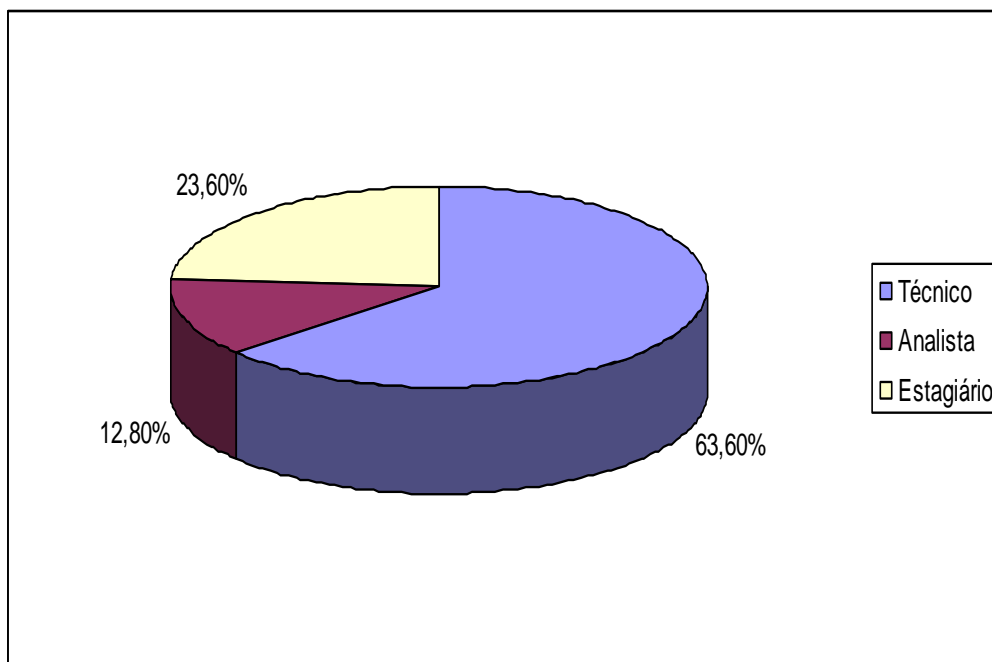


Gráfico 3 – Dados profissionais da amostra

Conforme mostram a Tabela 3 e o Gráfico 3, na amostra, há 35 indivíduos ocupando o cargo de técnico administrativo, representando 63,60% do total da amostra, 12,80% ocupam o cargo de analista, somando 7 servidores e, por fim, os estagiários que colaboraram com a pesquisa representam 23,60% da amostra, que somam 13 indivíduos do total de 55 participantes.

3.4 Instrumento(s) de pesquisa

Para realização da pesquisa foram utilizados dois questionários: Escala de Estresse no Trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2004) e Escala de Satisfação no Trabalho (COELHO JR.; FAIAD, 2012). Para alcance dos objetivos desta pesquisa, havia, ao final do questionário, questões sobre os dados sócio-demográficos dos respondentes, como: idade, sexo, estado civil, cargo e tempo em que estava na empresa. Os questionários são constituídos de questões fechadas e estão presentes no apêndice desta pesquisa.

3.4.1 Escala de Estresse no Trabalho

Desenvolvida por Paschoal e Tamayo (2004), a Escala de Estresse no Trabalho é constituída de itens baseados na análise de literatura a respeito dos estressores ocupacionais de tipo psicossocial e sobre reações psicológicas do estresse ocupacional, bem como análise de instrumentos já existentes na literatura. Paschoal e Tamayo (2004) preocuparam em desenvolver os itens de forma que pudessem ser aplicados em diferentes ambientes organizacionais e diversas ocupações.

Para validação do instrumento foi utilizada uma amostra composta por 437 trabalhadores de organizações públicas e privadas do Distrito Federal e de São Paulo. Para que cada item pudesse ser aceito e representado, foi estipulada uma carga fatorial mínima de 0,45. O cálculo da confiabilidade da escala foi realizado por meio do coeficiente alfa de Cronbach e foi encontrado o valor de 0,91. São 23 itens que compõem a escala, como: “A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante”, “A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso” e “Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores”.

Para responder aos itens, foi apresentada uma escala de cinco pontos, variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”. Quanto maior a pontuação, maior o estresse no trabalho.

3.4.2 Escala de Satisfação no Trabalho

A Escala de Satisfação no Trabalho foi revalidada por Coelho e Faiad (2012) do original de Siqueira (1985). Constituída de 24 itens e 5 fatores, a escala foi apresentada a 257 respondentes de uma Instituição de Segurança Pública do Distrito Federal. Os dados foram analisados baseando-se nos critérios de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), teste de esfericidade de Bartlett – AIC (com $p < 0,001$), Alpha de Cronbach, Lambda de Gutman, dentre outros.

Os resultados do estudo apresentaram um índice KMO=0,89, considerado fatorável. As dimensões se dividiram em cinco fatores: o fator “natureza do trabalho”, com

carga oscilando entre 0,33 a 0,74 e alfa de 0,82; o fator “satisfação com a chefia”, apresentou 5 itens, com cargas fatoriais oscilando entre 0,43 a 0,89 e alfa de Cronbach de 0,90; o fator “satisfação com os colegas”, constituído de 5 itens com carga fatorial entre 0,51 a 0,85 e alfa de 0,86; o fator “satisfação com as promoções” apresentou itens com carga oscilando entre 0,56 a 0,75 e alfa de 0,87; e o fator “satisfação com o salário” apresentou carga fatorial oscilando entre 0,61 a 0,82 e alfa de 0,92.

Os itens deveriam ser respondidos de acordo com uma escala de sete pontos, que variava de “Totalmente Insatisfeito” a “Totalmente Satisfeito”. Quanto maior a pontuação, maior a satisfação.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Os questionários foram impressos e distribuídos a todos os servidores e estagiários do Departamento de Gestão de Pessoas em horário de trabalho. Os participantes foram esclarecidos sobre o objetivo da pesquisa e, conseqüentemente, o sigilo dos dados fornecidos por eles, que foram tratados conjuntamente, não sendo nenhum questionário analisado individualmente e identificado.

De um total de 60 questionários respondidos, 5 foram invalidados por conter a maior parte dos itens não preenchida. Assim, esses questionários foram desconsiderados. Dessa forma, a amostra ficou composta de 55 indivíduos.

Para tabulação e análise dos dados coletados foram utilizados os *softwares*: *Microsoft Excel 2010* e o *SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 20*. Foram realizadas análises descritivas dos dados, como média, mediana, desvio-padrão, variância, valor mínimo e valor máximo.

Por fim, visando analisar correlações entre variáveis, foram efetuadas correlações bivariadas de *Pearson*.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Será apresentada, primeiramente, a análise descritiva dos dados, baseada na utilização de métodos estatísticos como média, mediana, valor mínimo, valor máximo, variância e desvio-padrão. A seguir, serão expostos os resultados da análise de correlação de Pearson. As discussões em relação aos resultados encontrados na pesquisa serão apresentadas posteriormente.

4.1 Análise descritiva dos dados

A análise descritiva dos dados foi efetuada baseando-se nas seguintes variáveis que foram estudadas: estresse, satisfação com a natureza de trabalho, satisfação com colegas, satisfação com promoções, satisfação com a chefia e satisfação com o salário. Na Tabela 4, estão presentes os resultados das análises.

Tabela 4 – Análise descritiva das variáveis

Fatores	Média	Mediana	Mínimo	Máximo	Variância	Desvio-Padrão
Estresse	2,29	2,00	1,00	5,00	1,02	1,01
Satisfação com a Natureza de Trabalho	4,71	5,00	2,25	7,00	1,60	1,26
Satisfação com Colegas	5,32	5,20	3,20	7,00	1,00	1,00
Satisfação com Promoções	3,67	4,00	1,00	7,00	1,47	1,21
Satisfação com a Chefia	5,22	5,20	1,80	7,00	1,07	1,03
Satisfação com o Salário	3,51	3,80	1,00	6,60	2,23	1,49

O estresse ocupacional apresentou média próxima de 2,29, que está localizada, na escala, entre o item “discordo” e “concordo em parte”, estando próximo do ponto

médio da escala de resposta, ou seja, as pessoas, no ambiente organizacional, parecem estar sendo afetadas moderadamente pelo estresse ocupacional em situações do dia a dia de trabalho. A variância e o desvio-padrão dessa variável apresentaram, respectivamente, os valores 1,02 e 1,01, sugerindo alguma variação na percepção dos trabalhadores. Conforme mencionado no referencial teórico, as demandas de trabalho podem ser percebidas como mais ou menos estressoras, dependendo do indivíduo que as avalia (PASCHOAL; TAMAYO, 2005).

Em se tratando da satisfação no trabalho, a variável “satisfação com a natureza de trabalho” apresentou média de 4,71, variância de 1,60 e desvio-padrão de 1,26.

A variável “satisfação com os colegas” apresentou média de 5,32, variância e desvio-padrão com idêntico valor: 1,00. A variável “satisfação com promoções” mostrou uma média de 3,67, variância de 1,47 e desvio-padrão de 1,21. A variável “satisfação com a chefia” apresentou 5,22 como pontuação média, 1,07 e 1,03 como variância e desvio-padrão, respectivamente. Por fim, a variável “satisfação com o salário” mostrou média de 3,51, variância de 2,23 e desvio-padrão de 1,49. De modo geral, os menores valores entre as médias referentes à satisfação foram em relação aos fatores “satisfação com o salário” e “satisfação com promoções”, os quais os respondentes avaliaram como “insatisfeito” e “indiferente”, mostrando que os participantes não estão satisfeitos em relação a essas dimensões, ou seja, o que mais os deixam insatisfeitos no ambiente de trabalho ou, no mínimo, o que não é fonte de satisfação, são as possibilidades de promoções e o salário recebido pelas atividades que desempenham.

4.2 Análise da correlação

Os dados apresentados a seguir foram analisados com base no cálculo da correlação bivariada de *Pearson*. A Tabela 5 apresenta os resultados das correlações.

Tabela 5 - Correlação Bivariada de Pearson

	Estresse	Satisfação com a Natureza de Trabalho	Satisfação com Colegas	Satisfação com Promoções	Satisfação com a Chefia	Satisfação com Salário
Estresse	1					
Satisfação com a Natureza de Trabalho	-0,44**	1				
Satisfação com Colegas	-0,43**	0,65**	1			
Satisfação com Promoções	-0,26	0,63**	0,33*	1		
Satisfação com a Chefia	-0,57**	0,67**	0,69**	0,49**	1	
Satisfação com Salário	-0,27*	0,45**	0,36**	0,54**	0,46**	1

*p<0,01; **p<0,05.

Em relação às correlações, verificou-se a existência de associações significativas entre todas as variáveis. As correlações entre estresse e satisfação foram todas negativas, indicando que quanto maior o estresse, menor é a satisfação. A correlação mais elevada foi observada entre o estresse e a satisfação com a chefia. As ações dos chefes, portanto, parecem estar fortemente associadas com a avaliação que os trabalhadores fazem das demandas de trabalho e como reagem a ele. O suporte social oferecido pela chefia, de acordo com a literatura de Coelho Jr. (2009), seria um incentivo ao uso de conhecimentos e habilidades no ambiente de trabalho e está associado aos resultados de trabalho, uma vez que os chefes são capazes de influenciar positivamente os subordinados no desenvolvimento de tarefas. De acordo com Paschoal e Tamayo (2005), quando o suporte social está bem desenvolvido na organização, ele tem efeito protetor e se manifesta em baixos níveis de estresse, ou seja, quanto maior o nível de suporte social no ambiente de trabalho, menor o nível de estresse no trabalho.

Outra associação significativa foi em relação à satisfação com a natureza de trabalho. Os respondentes parecem estar satisfeitos quanto à consecução de tarefas e rotinas organizacionais. Segundo Coelho Jr. (2009), a satisfação com a natureza

de trabalho diz respeito aos preditores ocupacionais: capacidade de se expressar, grau de conhecimento da tarefa, motivação para aprendizagem, dentre outros e, de acordo com os valores apresentados, os trabalhadores não apresentam estar insatisfeitos em relação a esta dimensão. Os respondentes aparentam estar satisfeitos também em relação à satisfação com os colegas de trabalho, considerando relacionamento, amizades e confiança entre os colegas de trabalho. Coelho Jr. (2009) afirma que, havendo condições adequadas no ambiente de trabalho, os trabalhadores compartilham informações e transmitem conhecimentos entre os colegas. Os resultados mostram que o entendimento entre os trabalhadores está satisfatório.

O estresse está pouco associado com satisfação em relação a promoções e salários, ou seja, os respondentes acreditam que o salário e as possibilidades de promoções, oferecidos pelo Órgão, não satisfazem suas necessidades de ascensão pessoal e profissional. Martins e Santos (2006) afirmam que o fato de os trabalhadores acreditarem na política de promoções da Organização pode apresentar insatisfação no ambiente de trabalho, pois um trabalhador pode não conseguir a promoção desejada. Coelho Jr. (2009) acredita que a gestão e a unidade em que os indivíduos desempenham seu trabalho podem colaborar para o grau de contentamento quanto às políticas de salário e promoções no trabalho.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A presente pesquisa buscou verificar o nível de estresse entre os trabalhadores, descrever a satisfação na organização investigada e verificar se havia correlações significativas entre estresse no trabalho e satisfação no trabalho.

Os objetivos propostos foram alcançados. Os resultados permitem identificar os aspectos do trabalho avaliados mais positivamente pelo indivíduo, com os quais está mais satisfeito, e os aspectos que geram insatisfação e poderiam ser melhorados. A partir dos resultados, gestores da unidade investigada podem refletir e discutir sobre que ações poderiam ser desenvolvidas para promover ou possibilitar maior satisfação no trabalho. Os resultados encontrados para estresse também retratam as percepções atuais na unidade e podem ser aferidas em outros momentos, servindo para acompanhar alterações e possíveis associações com práticas e ações organizacionais que afetam a unidade.

A amostra utilizada na pesquisa não é representativa da Organização, e a interpretação e aplicação dos resultados devem ser conduzidas com cautela. Inicialmente, a ideia era que os questionários fossem aplicados a todos os integrantes do Órgão mas, por diversos motivos, como dificuldade de acesso a todos os trabalhadores e autorização dos chefes para aplicação dos questionários, foram aplicados apenas aos trabalhadores do Departamento de Gestão de Pessoas. A maioria dos participantes possui pouco tempo de trabalho no órgão e podem ter sofrido impacto da desejabilidade social, mesmo sendo esclarecidas informações a respeito do tratamento dos dados, que foram analisados em conjunto, não sendo nenhum questionário analisado separadamente.

Uma sugestão para a realização de novas pesquisas é abordar os trabalhadores da Organização ou utilizar uma amostra representativa da mesma. A realização de uma nova pesquisa com trabalhadores com maior tempo de trabalho e entre trabalhadores com menor tempo no órgão seria relevante para verificar a percepção entre ambos a respeito das variáveis descritas anteriormente.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação:** noções práticas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

BALASSIANO, M., TAVARES, E., PIMENTA, R.C. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes? **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 3, p. 751-74, maio/jun. 2011.

CAMELO, S. H. H., ANGERAMI, E. L. S. Riscos psicossociais no trabalho que podem levar ao estresse: uma análise da literatura. **Ciências Cuidado e Saúde**, Ribeirão Preto, v. 7, n. 2, p. 232-240, abr./jun. 2008.

CANOVA, K. R., PORTO, J. BB. O impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional: um estudo com professores de ensino médio. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 11, n. 5, p. 4-31, set./out. 2010.

CARLOTTO, M. S., CÂMARA, S. G. Propriedade psicométricas do Questionário de Satisfação no Trabalho (S20/23). **Psico-USF**, v. 13, n. 2, p. 203-210, 2008.

_____. Análise Fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma Amostra de Professores de Instituições Particulares. **Psicologia em Estudo**, v. 9, n. 3, p. 499-505, 2004.

CHRISTOPHORO, R., WAIDMAN, M. A. P. Estresse e condições de trabalho: um estudo com docentes do curso de enfermagem da UEM, Estado do Paraná. **Acta Scientiarum**, Maringá, v. 24, n. 3, p. 757-763, 2002.

COELHO-JR, F. A., FAIAD, C. Evidências de Validade da Escala de Satisfação no Trabalho. **Avaliação Psicológica**, v. 11, n. 1, p. 111-121, 2012.

COELHO-JR, F. A. Suporte à Aprendizagem, satisfação no trabalho e desempenho: um estudo multinível. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações. Universidade de Brasília – UnB. 2009.

COLETA, A. S. M. D., COLETA, M. F. D. Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. **Psico-USF**, Uberlândia, v. 13, n. 1, p. 59-68, jan./jun. 2008.

DESSEN, M. C., PAZ, M. G. T. Bem-Estar Pessoal nas Organizações: O Impacto de Configurações de Poder e Características de Personalidade. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 26, n. 3, p. 549-556, jul./set. 2010.

FERRAZ, J. C. Gerenciando o stress nosso de cada dia. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 11, n. 13, 2007.

FIGUEIRAS, J. C., HIPPERT, M. I. S. A polêmica em torno do conceito de estresse. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 19, n. 3, p. 40-51, 1999.

FIGUEROA, N. L. et al. Um instrumento para a avaliação de estressores psicossociais no contexto de emprego. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 14, n. 3, p. 653-659, 2001.

FONTES, A., MACHADO, D. C. **Uma medida do grau de satisfação no trabalho: um estudo para homens e mulheres**. 2008. Trabalho apresentado no XVI Encontro Nacional de Estudos Populacionais, Caxambú, 2008.

FONTES, A. P., NERI, A. L., YASSUDA, M. S. Enfrentamento de estresse no trabalho: relações entre idade, experiência, autoeficácia e agência. **Psicologia: ciência e profissão**, v. 30, n. 3, p. 620-633, 2010.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

JESUS, S. N. Gestão do estresse: formulação e aplicação dum curso de formação. **Educação**, v. 29, n. 1, 2004.

MARTINS, M. C. F., SANTOS, G. E. Adaptação e validação e construto da Escala de Satisfação no Trabalho. **Psico-USF**, v. 11, n. 2, p. 195-205, jul/dez. 2006.

MONACO, F. F., GUIMARÃES, V. N. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da gerência de administração dos Correios. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, n.3, set/dez. 2000.

PASCHOAL, T., TAMAYO, A. Validação da Escala de Estresse no Trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.

_____. Impacto dos Valores Laborais e da Interferência Família-Trabalho no Estresse Ocupacional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 21, n. 2, p. 173-180, 2005.

PASCHOAL, T., TORRES, C., PORTO, J. B. Felicidade no Trabalho: Relações com Suporte Organizacional e Suporte Social. **RAC**, Curitiba, v. 14, n. 6, p. 1054-1072, nov/dez. 2010.

PEREIRA, L. Z., BRAGA, C. D., MARQUES, A. L. Estresse no trabalho: estudo de caso com gerentes que atuam em uma instituição financeira nacional de grande porte. **Revista de Ciências da Administração**, Belo Horizonte, v. 10, n. 21, p. 175-196, maio/ago. 2008.

PINOTTI, S. A. G., Stress no professor: fontes, sintomas e estratégias de controle. **Revista Uniara**, n. 17-18, 2005, 2006.

SADIR, M. A., LIPP, M. N. As Fontes de Stress no Trabalho. **Revista de Psicologia da IMED**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 114-126, 2009.

SILVA, E. L., MENEZES, E. M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 4ª Ed., Florianópolis, 2005.

SOUZA, R. H. O., MORAIS, P. P. **Clima Organizacional, Índice de Dor e Nível de Estresse em Servidores da Administração Pública Federal**. Brasília (2007). Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2055728.PDF>>. Acesso em 16 de novembro de 2012.

TAMAYO, A. Prioridades Axiológicas, Atividade Física e Estresse Ocupacional. **RAC**, v. 5, n. 3, p. 127-147, set./dez. 2001.

_____. Impacto dos Valores da Organização sobre o Estresse Ocupacional. **RAC – Eletrônica**, v. 1, n. 2, p. 20-33, maio/ago. 2007.

TAMAYO, M. R., TRÓCCOLI, B. T. Exaustão emocional: relações com a percepção do suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 7, n. 1, p. 37-46, 2002.

VISENTINI, M. S. et al. Empresa doente, funcionário estressado: analisando a saúde organizacional como influenciadora do stress no trabalho. **Revista de Ciências da Administração**, v. 12, n. 26, p. 189-220, jan./abr. 2010.

APÊNDICES

Apêndice A - Questionário

Prezado colaborador,

Esta é uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão do curso de graduação em Administração da Universidade de Brasília, cujo objetivo é avaliar a experiência das pessoas no trabalho. Para isso, será aplicado o questionário a seguir, que deve ser respondido integralmente.

Sua colaboração é voluntária e importante para o sucesso deste trabalho. No entanto, sua recusa em participar não irá lhe acarretar penalidade alguma. A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento.

As informações obtidas são sigilosas e confidenciais, portanto, serão tomados todos os cuidados necessários para garantir a sua privacidade. Em hipótese alguma, os dados sobre os participantes serão utilizados para outros fins que não o da pesquisa acadêmica. Ao responder ao questionário a seguir, você estará consentindo em participar desta pesquisa. Por favor, responda-o conforme as instruções e não deixe nenhuma questão em branco.

Caso haja dúvidas entre em contato comigo pelo e-mail: sivia_dornelas@hotmail.com

Muito Obrigada!

Questionário

Abaixo estão listadas várias situações que podem ocorrer no dia a dia de seu trabalho. Leia com atenção cada afirmativa e utilize a escala apresentada a seguir para responder às proposições.

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo	Concordo em parte	Concordo	Concordo totalmente

Para cada item, marque o número que melhor corresponde à sua resposta.

A forma como as tarefas são distribuídas em minha área tem me deixado nervoso	1 2 3 4 5
A falta de autonomia na execução do meu trabalho tem sido desgastante	1 2 3 4 5
Tenho me sentido incomodado com a falta de confiança de meu superior sobre o meu trabalho	1 2 3 4 5
Sinto-me irritado com a deficiência na divulgação de informações sobre decisões organizacionais	1 2 3 4 5
Sinto-me incomodado por ter que realizar tarefas que estão além de minha capacidade	1 2 3 4 5
Tenho me sentido incomodado com a deficiência nos treinamentos para capacitação profissional	1 2 3 4 5
Fico de mau humor por me sentir isolado na organização	1 2 3 4 5
Fico irritado por ser pouco valorizado por meus superiores	1 2 3 4 5
As poucas perspectivas de crescimento na carreira tem me deixado angustiado	1 2 3 4 5
Tenho me sentido incomodado por trabalhar em tarefas abaixo do meu nível de habilidade	1 2 3 4 5
A competição no meu ambiente de trabalho tem me deixado de mau humor	1 2 3 4 5
A falta de compreensão sobre quais são minhas responsabilidades neste trabalho tem causado irritação	1 2 3 4 5
O tempo insuficiente para realizar meu volume de trabalho deixa-me nervoso	1 2 3 4 5

Na parte seguinte, você encontrará várias afirmativas relacionadas à satisfação no ambiente de trabalho. Para responder, você utilizará a escala apresentada no exemplo abaixo.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

No meu trabalho atual sinto-me satisfeito...

() com o espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
() com o modo como meu chefe organiza o trabalho no meu setor.
() com o número de vezes que já fui promovido nesta empresa.
() com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido.
() com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho.
() com o tipo de amizades que meus colegas demonstram por mim.
() com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam.
() com o meu salário comparado com a minha capacidade profissional.
() com o interesse de meu chefe pelo meu trabalho.

() com a maneira como a empresa realiza promoções de seu pessoal.
() com a capacidade de meu trabalho me absorver.
() com o meu salário comparado ao custo de vida.
() com a oportunidade de fazer o tipo de trabalho que eu faço.
() com a maneira como me relaciono com meus colegas de trabalho.
() com a quantia em dinheiro que recebo ao final de cada mês.
() com as oportunidades de ser promovido ou ter ascensão nesta empresa.
() com a quantidade de amigos que eu tenho entre meus colegas de trabalho.
() com o tempo que eu tenho de esperar por uma promoção nesta empresa.
() com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho.
() com a maneira como meu chefe me trata.
() com a variedade de tarefas que realizo.
() com confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho.
() com o entendimento entre mim e meu chefe.
() com a capacidade profissional de meu chefe.

Para finalizar, responda aos itens seguintes:

Sexo: () Feminino () Masculino
Idade: ____ anos
Estado civil: () Solteiro () Casado/União estável () Divorciado/Separado
Cargo: () Estagiário () Técnico () Analista
Tempo no órgão: ____ ano(s) e ____ meses